



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO «NUMERO_ACTO» DEL «ANIO»

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de los giros postales declarados en rezago”

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial la que le confiere el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, y

CONSIDERANDO QUE:

La Ley 1369 de 2009, mediante la cual se establece el régimen general de prestación de los servicios postales, señala en su artículo primero que éstos constituyen un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y que su prestación está sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Dentro del género de envíos postales se encuentran inmersos los giros postales que cursan por la red de los operadores postales de pago habilitados por el Ministerio.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1369 de 2009, los envíos postales, pertenecen al remitente hasta tanto sean entregados al destinatario. Sin embargo, la ley otorgó un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la imposición para que realice la entrega o devolución del envío postal, de lo contrario el envío quedará en condición de rezago.

De acuerdo con la definición señalada en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, son envíos postales declarados en rezago aquellos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte del operador, transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de la imposición de este.

El mismo artículo, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, facultó expresamente al operador postal a disponer de los envíos postales declarados en rezago, conforme al procedimiento que señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC.

El artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC número 5050 de 2016, subrogado por la Resolución 6494 de 2022, describe las circunstancias en que los giros postales deben ser calificados como no distribuibles



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO «NUMERO_ACTO» DEL «ANIO» HOJA No. 2

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de los giros postales declarados en rezago”

y establece el tratamiento que respecto a éstos deberá adelantar el operador.

En virtud de la normativa en cita, los usuarios remitentes y destinatarios pierden pertenencia del giro postal por el cumplimiento del plazo de los tres (3) meses dispuestos en la ley; sin embargo, el MINTIC, como medida prevalente de los derechos sustanciales sobre los procedimentales, encuentra necesario implementar la realización de un proceso extraordinario de convocatoria pública, por parte de los Operadores Postales de Pago, para invitar a los usuarios del servicio a que recuperen los giros en condición de rezago.

Así mismo, se hace necesario establecer los lineamientos que el Operador Postal de Pago tendrá en cuenta para poner a disposición del Instituto Colombiano de Bienestar - ICBF, los giros en condición de rezago con fundamento en lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 39 de la ley 7 de 1979 o las normas que lo adicionen o modifiquen.

En atención a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, modificado por el artículo 146 de la Ley 1955 de 2019, concordantes con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 2897 de 2010 y la Resolución 44649 de 2010 de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, este Ministerio analizó que las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo no tiene incidencia en la libre competencia, por lo que no se requiere efectuar el trámite de solicitud de concepto de abogacía de la competencia ante la SIC.

De conformidad con lo previsto en la sección 3 del capítulo 1 de la Resolución MinTIC 1857 de 2023, las disposiciones de que trata la presente Resolución fueron publicadas en el sitio web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el período comprendido entre el – (identificar fecha)----- y el ---(identificar fecha)--- de 2024, con el fin de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas por parte de los ciudadanos y grupos de interés.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. La presente Resolución tiene por objeto establecer el procedimiento para la disposición final de los giros postales declarados en rezago y aplica a todos los Operadores del Servicio Postal de Pago y al Operador Postal Oficial de Correos que presta el servicio de giros internacionales (que ingresen al país).

Artículo 2. Comité de Rezagos. Los Operadores del Servicio Postal de Pago y el Operador Postal



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO «NUMERO_ACTO» DEL «ANIO» HOJA No. 3

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de los giros postales declarados en rezago”

Oficial de Correos deberán conformar, al interior de cada empresa, un Comité de Rezagos integrado, como mínimo, por:

1. El representante legal o su apoderado, quien lo presidirá.
2. El jefe de servicio al cliente o quien haga sus veces.
3. El Gestor de Riesgos.

Artículo 3. Funciones del Comité de Rezagos. El Comité de Rezagos tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir y controlar el tratamiento de los giros postales declarados en rezago, de acuerdo con las normas y el procedimiento vigente.
2. Verificar los soportes que acrediten la condición de rezago de los giros postales.
3. Verificar la disposición final de los envíos postales declarados en rezago.
4. Dictar su propio reglamento.
5. Las demás que sean propias para la correcta ejecución del procedimiento de disposición final de los giros postales en condición de rezago.

Artículo 4. Procedimiento de gestión de giros previo a la declaratoria de rezago. Los operadores del servicio postal de pago y el Operador Postal Oficial de Correos, previo a la catalogación de un giro en condición de rezago, deben desarrollar todas las acciones previstas en el artículo 5.4.4.5 de la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones RC 5050 de 2016 subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022, o la norma que la adicione, modifique o subrogue. En cumplimiento de dicha disposición regulatoria, el operador deberá llevar registro de la actividad de contacto al usuario remitente o destinatario del giro postal.

Si pese a la gestión de contacto realizada, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario, ni tampoco es posible su devolución al usuario remitente, el mismo quedará en condición de rezago una vez transcurrido el plazo de tres (3) meses contados a partir de su imposición.

En estos eventos, el operador constituirá internamente un registro de giros no distribuibles y en condición de rezago, el cual tendrá como mínimo la siguiente información:

- Id único del giro postal (número único de identificación del giro asignado por el operador postal).
- Nombre del remitente del giro postal.
- Tipo de identificación del remitente del giro postal.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO «NUMERO_ACTO» DEL «ANIO» HOJA No. 4

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de los giros postales declarados en rezago”

- Número de identificación del remitente del giro postal.
- Nombre del destinatario del giro postal.
- Tipo de Identificación del destinatario del giro postal.
- Número de identificación del destinatario del giro postal.
- Fecha y mecanismo adoptado para contactar al cliente según lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogada por la Resolución 6494 de 2022 (o la norma que lo adicione o modifique).
- Estado de giro postal (No Distribuible, Rezago).
- Fecha de cambio de estado a No Distribuible.
- Fecha de cambio de estado a Rezago.
- Monto del giro postal.
- Ciudad de Origen.
- Ciudad de Destino.

Artículo 5: Lineamientos frente a la gestión de los recursos provenientes de los giros rezagados. Dado que existe exposición al riesgo operativo en la gestión de los recursos provenientes de giros en estado de rezago, los Operadores de Servicios Postales de Pago y el Operador Postal Oficial de Correos, deberán incorporar en sus matrices de riesgo operacional los posibles eventos a que se está expuesto, siguiendo los lineamientos establecidos en la Resolución Min TIC No. 3680 del 2013 y/o la norma que la adicione, modifique o subrogue correspondiente a *“Etapas del sistema de administración del riesgo operativo”*

El operador postal de pago y el Operador Postal Oficial de Correos, deberán implementar los mecanismos necesarios para garantizar que al momento de ejecutar el procedimiento de disposición de los giros declarados en rezago y aplicar las directrices normativas establecidas en el presente acto administrativo se evite la generación de situaciones que puedan materializar riesgos relacionados con fraude.

Dado que los recursos provenientes de los giros rezagados pertenecen al usuario destinatario o al remitente, según corresponda, el operador no podrá hacer uso de ellos ni incorporarlos como parte de sus activos.

El registro contable que se genere de los valores generados de los giros rezagados deberá realizarse teniendo en cuenta las disposiciones emitidas por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC -.

Artículo 6. Publicación convocatoria pública para la recuperación por parte de los usuarios de



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO «NUMERO_ACTO» DEL «ANIO» HOJA No. 5

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de los giros postales declarados en rezago”

los giros postales en condición de rezago. Después de surtida la etapa prevista en el artículo 4 del presente acto, el operador realizará un proceso de convocatoria pública para que los usuarios remitente o destinatario, gocen de una oportunidad final de poder recuperar los giros en condición de rezago.

Esta convocatoria se desarrollará mediante un aviso, publicado en el sitio principal de la página web del Operador Postal de Pago y el Operador Postal Oficial de Correos, cuyo objeto deberá ser la invitación a recuperar los envíos en condición de rezago, junto con el listado de los usuarios destinatarios o remitentes que pueden recuperar los mismos. El aviso deberá indicar la fecha de inicio y finalización del proceso de la devolución. Este aviso también deberá estar fijado en los puntos de atención del operador, en el sitio de publicación física en el que se publiquen las condiciones de prestación de servicio.

Transcurrido un (1) mes a partir de la publicación de la convocatoria, el Comité de Rezago deberá levantar un acta cerrando la convocatoria, relacionando los giros que fueron recuperados por los usuarios y, de igual forma, tendrá que relacionar la consolidación de los giros no recuperados con indicación de los datos de los usuarios y la suma total del valor de los giros.

Una vez cerrada la convocatoria, se entenderá que los usuarios renunciaron a los derechos de pertenencia sobre el giro postal.

El operador postal de pago es responsable de la custodia y salvaguarda de los giros en condición de rezago hasta tanto se surta el procedimiento de disposición final.

Artículo 7. Procedimiento de disposición final de los giros postales en condición de rezago. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del acta que certifica la terminación de la convocatoria pública para la recuperación de los giros postales en condición de rezago, el operador deberá contactarse con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, para acordar el proceso de transferencia de los recursos acumulados producto del rezago a la cuenta que disponga dicha entidad para este efecto.

El procedimiento de rezago debe realizarse mínimo una vez en cada anualidad, siempre y cuando el operador tenga giros postales en condición de rezago. En caso de no presentar giros en rezagos, el operador deberá certificarlo mediante oficio el cual deberá contener, además, el pronunciamiento de parte de la Junta Directiva u órgano equivalente, respecto de la no existencia de giros postales en estado de rezago y deberá ser firmado por el representante legal.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO «NUMERO_ACTO» DEL «ANIO» HOJA No. 6

“Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de los giros postales declarados en rezago”

Parágrafo. Los Operadores Postales de Pago que pretendan terminar su habilitación de manera anticipada deberán adelantar el procedimiento de disposición final previsto en este acto administrativo, de manera previa a la radicación de la solicitud de terminación y retiro del Registro de Operadores Postales (ROP).

Las personas jurídicas que hayan sido retiradas ROP por cumplimiento del plazo de 10 años de la habilitación y tengan bajo su custodia recursos producto de giros postales en condición de rezago también deberán aplicar el procedimiento de disposición aquí reglamentado.

Artículo 8. Reportes. Los Operadores Postales de Pago deberán enviar a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de corte, esto es, a 31 de diciembre de cada año, la relación de objetos postales que fueron objeto del procedimiento de disposición final de rezago durante la misma anualidad, adjuntando copia de las actas que soporten la realización del procedimiento, junto con las respectivas certificaciones de transferencias de los recursos declarados en rezago al ICBF.

La obligación de reportes es exigible en los eventos que existan giros postales en condición de rezagos y se desarrolle el procedimiento descrito en este acto administrativo.

Artículo 9. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los

OSCAR MAURICIO LIZCANO ARANGO

Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró: Eugenia María Gándara Ortega – Subdirección de Asuntos Postales. 

William Bolívar – Subdirección de Asuntos Postales. 

Revisó: Diego F. Arellano Beltrán - Subdirector de Asuntos Postales. 

Andrea Tatiana Gutiérrez Quiroz – Dirección de Industria de Comunicaciones 

Germán Andrés Urrego Sabogal – Dirección de Industria de Comunicaciones 

Manuel Eduardo Osorio Lozano – Director de Industria de Comunicaciones. 